

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A adoção de tecnologias e de procedimentos virtuais no âmbito do sistema de justiça brasileiro tem encontrado lugar crescente, justificado sob a consideração de ampliação do acesso à justiça, ampliação da segurança e simplificação de processos. O referido movimento foi ainda impulsionado pela pandemia do Coronavírus, contexto que demandou a virtualização e a realização remota de diversas ações e procedimentos, alcançando também as sessões de mediação promovidas dentro e fora do Poder Judiciário.

A promoção de mediações em formato *online*, pela realização de sessões em plataformas virtuais sem a necessidade do encontro físico dos envolvidos facilita a realização do procedimento, notadamente em circunstâncias pandêmicas, mas não deve ser realizada sem ponderações. A essencialidade da escuta de si e do outro, do diálogo efetivo e do ambiente seguro para a efetiva mediação importam em ressalvas à adoção indistinta e descuidada da virtualização do procedimento.

Sob essas considerações, este trabalho propõe suscitar breves reflexões sobre a realização virtual da mediação autorizada no sistema de justiça. Para tanto, mediante a análise da legislação nacional pertinente ao tema, bem como do acesso à justiça pela via dos direitos, busca-se suscitar discussões sobre a adequação da virtualização da mediação e ponderações necessárias à sua plena realização.

2 A MEDIAÇÃO NA EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PELA VIA DOS DIREITO E PONDERAÇÕES AO MEIO VIRTUAL

Segundo a concepção de acesso à justiça pela via dos direitos, adotada como marco teórico deste estudo, o acesso envolve uma primeira dimensão referente à ampliação da efetivação dos direitos e uma segunda dimensão concernente à ampliação da possibilidade de participação na conformação dos direitos. A primeira dimensão, objeto deste trabalho, concerne à garantia de efetividade dos direitos, que engloba os eixos de informação acerca dos direitos, conhecimento que permita o recurso a uma instância ou entidade capaz de resolver eventuais conflitos, e efetiva reparação de injustiça ou desigualdade ocasionada pela violação do direito (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014). Nessa consideração de acesso, sua realização ultrapassa os limites do Poder Judiciário, que não figura como via única ou primordial de efetivação de direitos, mas cuja presença é essencial para esse alcance.

A concepção de acesso à justiça pela via dos direitos compreende o acesso de modo mais amplo que a acessibilidade aos tribunais, mas não descarta de que o Poder Judiciário apresenta importância fundamental nas ações e nos debates voltados ao acesso. Com efeito, o conceito de acesso adotado reconhece a igualdade de acesso ao sistema judicial como uma de suas mais importantes dimensões e a necessidade de reformas institucionais no sistema formal de justiça que viabilizem a efetivação do direito fundamental do acesso à justiça (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014).

A mediação se insere nesse âmbito de promoção do acesso à justiça via direitos, permitindo especialmente a efetivação dos eixos concernentes ao recurso a uma instância ou entidade capaz de resolver eventuais conflitos – ainda que aqui eventual resolução se dê pelos próprios cidadãos – e à efetiva reparação de injustiça ou desigualdade ocasionada pela violação do direito. E também sob esse aspecto é relevante analisar a utilização da mediação por meios virtuais.

No processo de desenvolvimento e incentivo institucional e normativo da mediação no Brasil, destaca-se a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (BRASIL, 2010), instituidora da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. O CNJ estabeleceu as diretrizes a serem observadas pelos tribunais de justiça e critérios de capacitação mínima, de seleção e de qualidade do serviço dos mediadores, além de instituir o Código de Ética dos mediadores judiciais.

A Política Judiciária Nacional estabelecida considera o acesso à justiça enquanto acesso à ordem jurídica justa, que compreende a tutela jurisdicional efetiva, célere e adequada, e os serviços de solução de conflitos por métodos consensuais como mediação e conciliação, além de incluir a solução de problemas jurídicos simples, a orientação jurídica e outros serviços (LAGRASTA LUCHIARI, 2014).

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) devem abranger setor de solução de conflitos pré-processual, setor de solução de conflitos processual e setor de cidadania, de modo a permitir a realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores e o atendimento e orientação ao cidadão (BRASIL, 2010). Figura como um centro para diagnóstico de conflitos a ser feito por profissionais capacitados, encaminhando-se os casos para tentativa de composição, para outros órgãos, como Juizados Especiais, Defensoria Pública ou órgãos de defesa do consumidor, ou para informação em direitos e serviços.

A Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) corrobora, em seu art. 23, ser o CEJUSC responsável por oferecer mediação pré-processual e processual, bem como por desenvolver programas para auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (BRASIL, 2015b).

O CPC/2015 estabelece a realização de audiências de mediação ou de conciliação em todos os processos cíveis, figurando como oportunidade para que haja consenso e autocomposição entre os litigantes e eventual efetuação de acordo, com consequente extinção do processo (BRASIL, 2015a). Sobre a questão, relevante a advertência de Sena e Silva (2016) quanto à insuficiência da inserção da mediação no processo judicial, tradicionalmente organizado pela ótica binária adversarial e litigiosa, para efetiva transformação relacional em face dos conflitos. Deve-se assegurar que, no sistema judicial, a mediação não seja posta como simples etapa do procedimento, ou desvirtuada pela concepção do conflito como elemento negativo que precisa ser extinto por meio de um acordo ou, ainda, como método centrado em descongestionar os tribunais brasileiros (SENA; SILVA, 2016, p. 340).

O CEJUSC se estabeleceu como meio voltado à ampliação do acesso à justiça, notadamente pela via extrajudicial, viabilizando opções pré-processuais de resolução de conflitos à população por meio da mediação e da conciliação, além de contar com o serviço de orientação jurídica no setor de cidadania. Embora necessário e notável o movimento pela ampliação do acesso à justiça em espaços alheios ao processo judicial, é fundamental que ele seja acompanhado pelo estabelecimento de estruturas e de instrumentos de acesso desvinculados ao Poder Judiciário e que se aproximem dos indivíduos, criados e geridos, por exemplo, pelo Poder Executivo ou pela sociedade civil, sob a fiscalização estatal (SILVA, 2017, p. 82).

O CPC/2015 estabelece que “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” (§2º, art. 3º) e que “[...] a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (§3º, art. 3º) (BRASIL, 2015a).

Nisso também se insere a ampliação da utilização da mediação por meios virtuais, que já encontrava previsão geral no CPC/2015, que estabelece no §7º de seu art. 334 que “A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.” (BRASIL, 2015a). Ainda que já encontrasse arcabouço para sua realização, a mediação por meio eletrônico foi impulsionada pelo contexto de pandemia do Coronavírus, que ampliou e acelerou a necessidade de adoção de procedimentos virtuais para continuidade de atividades a despeito do distanciamento social.

Considerando, entre outros motivos e referências, os benefícios advindos da substituição da tramitação de autos em meio físico pelo meio eletrônico, como instrumento de celeridade e qualidade da prestação jurisdicional e, ainda, as vantagens advindas da adoção de instrumentos tecnológicos que permitam a adequação do funcionamento do Poder Judiciário para efetividade da resolução de conflitos, o CNJ elaborou a Resolução nº 358/2020, que regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. De forma central, a Resolução determina que os tribunais disponibilizem sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação segundo prazo e condições nela previstos (BRASIL, 2020).

Os meios consensuais, aqui destacada a mediação, têm vantagens e potenciais no âmbito do Direito e do sistema de Justiça, os quais já se puderam verificar em sua adoção não informatizada e para os quais os recursos tecnológicos passam a ser uma alternativa na busca de resultados melhores, no sentido de ampliação de seu alcance e adoção. Isso fica intensificado pelo momento atual, em que a aceleração na virtualização da Justiça, notadamente dos processos e procedimentos nela verificados, precisa ser acompanhada de inovação também nos sistemas de resolução consensual de disputas (TAUK, 2021).

Destaca-se, também, como razão para adesão às ferramentas online o fato de permitirem escapar das limitações decorrentes dos formatos tradicionais de autocomposição. Nesse sentido, oportuno o destaque de que “A mediação e a conciliação, por exemplo, se concentram, em sua maioria, em espaços físicos e em um momento temporal determinado, o que nem sempre está em sintonia com o ambiente hiperconectado, sem fronteiras e assíncrono que vivemos.” (TAUK, 2021). A informatização, ampliação das possibilidades de coleta dados e gerenciamento de informação, diversificação dos canais de comunicação, o uso da inteligência da informação para aumentar a possibilidade de acordos e a prevenção de conflitos futuros semelhantes são outros aspectos destacados nessa virtualização, em especial tendo em vista que a entrega de informação e o acesso aos dados pelas partes relaciona-se diretamente às chances de obter acordo.

Ademais, o uso de plataformas online elimina ou suaviza importantes restrições de tempo e espaço, permitindo sessões e trocas de mensagens sem a necessidade de presença física e em tempo restrito. Contudo, referido aspecto encontra a dificuldade nacional de limitação de acesso a internet e outras tecnologias em nosso País, exigindo intervenções e medidas que considerem esse quadro socioeconômico para sua efetivação.

Todavia, considerando o instituto da mediação, seus princípios e potencialidades, algumas ressalvas são necessárias à adoção indistinta da mediação, que pode ser agravada

pela utilização virtual. Como apontado a Lei nº 13.140/2015 regulamenta e sistematiza a mediação no Brasil, estabelecida em seu art. 1º como “[...] meio de solução de controvérsias entre particulares” (BRASIL, 2015b). O parágrafo único do art. 1º da citada lei dispõe que “Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.” (BRASIL, 2015b).

Trata-se, portanto, de mediação em modelo negocial, orientada e restrita a resolver conflitos pela produção de um acordo, que cresceu nas políticas públicas e judiciárias brasileiras voltadas ao tratamento de conflitos, especialmente em razão da perspectiva de celeridade e redução do volume de processos existentes no sistema judicial tradicional. Sobretudo a mediação judicial brasileira, tendo se inspirado na referida vertente de mediação, possui forte caráter acordista, o que já ocorre com a conciliação judicial, em perspectiva que coloca o conflito como algo que pode ser minimizado ou extinto pela produção de acordos (SENA; SILVA, 2016, p. 342).

Constata-se, pois, que o modelo de mediação adotado no país é voltado à resolução de conflitos, notadamente no âmbito do Poder Judiciário, estruturado como uma negociação facilitada por um terceiro imparcial objetivando o alcance de soluções pelos envolvidos que sejam compatíveis com suas necessidades e interesses (SENA; SILVA, 2016, p. 334-335).

Contudo, esse modelo retira da mediação o caráter pedagógico de permitir ressignificar situações conflituosas e as relações e, por consequência, se afasta da transformação das relações pessoais em conflito e da cultura do tratamento de conflitos de um aspecto adversarial para uma promoção da paz social, marcada pela melhoria da qualidade de vida, pelo diálogo e pela alteridade nos vínculos (SENA; SILVA, 2016). Sob a lógica restrita à resolução de conflitos, redução de ações judiciais e celeridade, a mediação, sobretudo judicial, não irá habilitar as pessoas a lidarem com conflitos presentes e futuros de modo cooperativo e construtivo, transformando suas relações.

Enquanto meio de regulação social que envolve não apenas a resolução do conflito, a mediação estimula o acesso a espaços de diálogos e oportunidades de reconhecimento mútuo, ampliando as possibilidades de participação dos envolvidos na administração de seus próprios conflitos, bem como melhorando a relação interpessoal por meio de uma comunicação mais efetiva e humana.

Como forma de regulação pautada pelo diálogo e pela abordagem construtiva dos conflitos no meio social, voltada para a gestão e a prevenção de situações conflituosas, e não apenas para a sua resolução pelo acordo, a mediação apresenta horizonte promissor para a

transformação de abordagens violentas e adversariais dos conflitos, passando-se ao desenvolvimento e à concretização de uma cultura de comportamentos e valores de paz e de efetivo diálogo (SENA; SILVA, 2016).

Assim, é relevante e necessário avaliar a questão no que tange à adoção de ferramentas virtuais, de modo que essa utilização ocorra sem descuidar da mediação enquanto instrumento hábil de cooperação, responsabilização, promoção da autonomia e do empoderamento dos envolvidos em situações conflitivas, propiciando novos meios para a abordagem dos conflitos e para acesso à justiça.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A adoção de processos e procedimentos cada vez mais virtuais e tecnológicos é uma tendência do tempo atual diante das inovações crescentes, que traz facilidades, simplificações de métodos e ampliação de acesso a informação e a pontos de comunicação. Com efeito, referida virtualização ressurte em tempos de distanciamento social, aumentando a relevância de metodologias que permitem a continuidade de procedimentos e diálogos a despeito de distâncias físicas ou temporais.

Em que pesem os evidentes ganhos e valores acrescidos pelos mecanismos virtuais na mediação, este procedimento tem objetivos e diretrizes próprios que não podem ser renunciados, de modo que qualquer adaptação de metodologia, incluindo a ampliação de meios virtuais, precisa levá-los em conta, sob pena de desconstituir a mediação e transformá-la em coisa distinta. Nesse ponto importa destacar que a mediação não se confunde com negociação e, embora tenha o acordo como um de seus ganhos possíveis, não está centrada nele, elementos de suma relevância na transposição da mediação ao meio virtual.

A inserção de atos e procedimentos judiciais e extrajudiciais na esfera virtual em acréscimo com a maior facilidade dos envolvidos em acessar os processos disponíveis configura medida concernente com o arcabouço teórico-pragmático do acesso à justiça pela via dos direitos. Por essa concepção pode-se verificar uma dimensão relativa à garantia de efetividade dos direitos, abrangendo a atuação de instâncias de resolução de conflitos e a disponibilização do acesso a elas.

Todavia, importa ressaltar no que tange à mediação que a adesão tecnológica mais consistente no âmbito de sua realização não pode ocorrer à revelia da própria essência e particularidades da mediação. Ao contrário, importa que a mobilização virtual da mediação permaneça apta a promover procedimentos e ferramentas que permitam prevenir, gerir ou

solucionar eventuais atritos ou desavenças, de forma a efetivamente criar espaços de diálogos e oportunidades de reconhecimento mútuo, ampliando as possibilidades de participação dos envolvidos na administração de seus próprios conflitos, bem como melhor a relação interpessoal por meio de uma comunicação mais efetiva e humana.

4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AVRITZER, Leonardo; MARONA, Marjorie; CARNEIRO, Vanderson. Cartografia de acesso à justiça pela via dos direitos no Brasil. *In*: AVRITZER, Leonardo; MARONA, Marjorie; GOMES, Lilian (orgs.). **Cartografia da Justiça no Brasil**. Belo Horizonte: Editora Saraiva, 2014, p. 29-125.

BRASIL. Lei n. 13.105 de 16 de março de 2015 (Novo Código de Processo Civil). Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2015.

BRASIL. Lei n. 13.140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2015b.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 358, de 02 de dezembro de 2020**. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação.

LAGRASTA LUCHIARI, Valéria Ferioli. O futuro dos métodos alternativos de solução de conflitos no Brasil. *In*: SENA, Adriana Goulart Orsini; CORRÊA DA COSTA, Mila Batista Leite; ANDRADE, Oyama Karyna Barbosa (org.). **Justiça do século XXI**. São Paulo: LTr, 2014, p. 313-320.

SENA, Adriana Goulart Orsini; SILVA, Nathane Fernandes da. Entre a promessa e a efetividade da mediação: uma análise da mediação no contexto brasileiro. **Revista Jurídica da Presidência**, v. 18, n. 115, 2016, p. 331-356.

SILVA, Nathane Fernandes da. **O diálogo dos excluídos**: a mediação social informativa como instrumento de ampliação do acesso à justiça pela via dos direitos no Brasil. 2017. Tese (Doutorado em Direito). Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

TAUK, Caroline Somesom. A eficiência da mediação online no Judiciário: Por que as plataformas online podem ter maior adesão dos litigantes? **Jota**, 2021. Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/coluna-da-abde/eficiencia-mediacao-online-judiciario-23032021>>. Acesso em 29 out. 2021.